संख्या:2/2016/1915/चौंतीस-लो0शि0-5/2016

प्रेषक,

राहुल भटनागर
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

(1) समस्त प्रमुख सचिव/सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।
(2) समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
(3) समस्त मंडलायुक्त/जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
(4) समस्त पुलिस उप महानिरीक्षक, वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/
पुलिस अधीक्षक,उत्तर प्रदेश।
(5) समस्त अध्यक्ष/प्रबन्ध निदेशक (सार्वजनिक उपक्रम)
उत्तर प्रदेश।
(6) समस्त उपाध्यक्ष, विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
(7) समस्त कुल सचिव/ नगर आयुक्त/ अन्य सम्बन्धित
अधिकारी, उत्तर प्रदेश।

लोक शिकायत अनुभाग-5 लखनऊ दिनांक:22 सितम्बर, 2016

विषय:समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (IGRS)- जनसुनवाई के अंतर्गत शिकायतों/संदर्भों के निस्तारण की गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु असंतुष्ट फीडबैक पर कार्यवाही एवं श्रेणीकरण किये जाने के संबंध में।

महोदय,

आप अवगत ही हैं कि जन शिकायतों के त्वरित, प्रभावी एवं पारदर्शी निस्तारण हेतु वेब आधारित समन्वित शिकायत निवारण प्रणाली (IGRS) जनसुनवाई की स्थापना शासनादेश संख्या- 01/2016/01/चौंतीस-लो0शि0-05/2016 दिनांक 16 जनवरी,2016 द्वारा की गयी है। चूंकि जन शिकायतों का गुणवत्तापरक निस्तारण शासन की प्राथमिकता है, अत: इसके दृष्टिगत उपरोक्त शासनादेश के प्रस्तर 5(त) में यह उल्लेख किया गया है कि विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता का श्रेणीकरण वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा किए जाने की व्यवस्था पोर्टल पर रहेगी। प्रणाली में शिकायतकर्ता को यह भी सुविधा उपलब्ध है कि वह संदर्भ निस्तारण होने के उपरान्त निस्तारण की गुणवत्ता की ग्रेडिंग फाइव स्टार पैमाने पर कर सकें, जिसमें एक या दो स्टार ग्रेडिंग प्राप्त होने पर उसे 'असंतुष्ट श्रेणी' का माना जाता है। इसके अतिरिक्त फीडबैक हेतु

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।
2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.nic.in

राज्य स्तर से एक कॉल सेंटर चलाया जा रहा है, जिसके माध्यम से निस्तारित शिकायतों के संबंध में शिकायतकर्ता को फोन करके उनकी संतुष्टि/असंतुष्टि की जानकारी ली जा रही है। गुणवत्ता हेतु सबसे महत्वपूर्ण है कि निस्तारण के संबंध में शिकायतकर्ता से प्राप्त असंतुष्ट फीडबैक का परीक्षण कर **अनुमोदनकर्ता अधिकारी**(वह अधिकारी जिसने निस्तारण आख्या पर अंतिम अनुमोदन प्रदान किया है) द्वारा कार्यवाही की जाय। इसके अतिरिक्त यह भी महत्वपूर्ण है कि अनुमोदनकर्ता अधिकारी से उच्च अधिकारी (जिन्हें आगे **श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी** कहा गया है) द्वारा फीडबैक पर की जाने वाली कार्यवाही को देखा जाय तथा स्वत: भी रैंडम आधार पर शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता को देखकर श्रेणीकरण किया जाय।

इस हेतु IGRS प्रणाली में तीन मेन्यू ऑप्शन (विकल्प) दिये गये है। सन्दर्भ निस्तारण की गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु प्रणाली में इन तीनों विकल्पों का प्रयोग करते हुए विभिन्न अधिकारियों द्वारा निम्न प्रकार से कार्यवाही अपेक्षित है-

(I) **<u>अनुमोदनकर्ता अधिकारी के रूप से अपेक्षित कार्यवाही :-</u>**

असंतुष्ट फीडबैक वाले संदर्भ सर्वप्रथम अनुमोदनकर्ता अधिकारी के लॉगिन में विकल्प **'शिकायतकर्ता द्वारा दिये गये असंतुष्ट फीडबैक संदर्भ'** में प्राप्त होंगें। शिकायतकर्ता तथा कॉल सेंटर द्वारा दिए गए असंतुष्ट फीडबैक संबंधी संदर्भों में अनुमोदनकर्ता अधिकारी को यह अवसर होगा कि वह प्राप्त फीडबैक के आलोक में निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण अपने स्तर पर एक बार पुनः कर लें। अनुमोदनकर्ता अधिकारी यदि असंतुष्ट फीडबैक से सहमत हैं, तो वह उस संदर्भ को पुनर्जीवित कर सकते हैं। अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा पुनर्जीवित संदर्भ C-श्रेणी के अन्तर्गत नहीं माने जायेंगे।

यदि अनुमोदनकर्ता अधिकारी असंतुष्ट फीडबैक से सहमत नहीं है, एवं उन्हें यह लगता है कि सन्दर्भ का निस्तारण उचित ढंग से किया गया है, तो वह निस्तारण आख्या को संतोषजनक में परिवर्तित करना <u>प्रस्तावित</u> कर सकते हैं।

समस्त असंतुष्ट फीडबैक संदर्भों पर उपरोक्तानुसार कार्यवाही करके असंतुष्ट फीडबैक संदर्भ के बॉक्स को खाली किया जाना अनुमोदनकर्ता अधिकारी के लिए अनिवार्य होगा। यदि असंतुष्ट फीडबैक संदर्भों पर अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा 15 दिवस तक उपरोक्त दोनों में से कोई भी कार्यवाही नहीं की जाती है तो वह संदर्भ स्वतः C-श्रेणी प्राप्त कर पुनर्जीवित हो जाएंगे।

.

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.nic.in

(II) **<u>श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के रूप में अपेक्षित कार्यवाही:-</u>**

<u>(a)अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा दिये गये प्रस्ताव पर कार्यवाही-</u>यदि अनुमोदनकर्ता द्वारा निस्तारण आख्या को संतोषजनक में करना प्रस्तावित किया जाता है, तो वह निस्तारण आख्या परीक्षण हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी को द्वितीय विकल्प **'असंतुष्ट फीडबैक को संतोषजनक में परिवर्तित करने के प्रस्ताव पर कार्यवाही'** में प्राप्त होगी। यदि श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी भी निस्तारण आख्या को संतोषजनक पाते हैं, तो वह असंतुष्ट फीडबैक को निष्प्रभावी करते हुए निस्तारण आख्या को संतोषजनक में परिवर्तित कर सन्दर्भ को निक्षेपित कर सकते हैं, अन्यथा की स्थिति में निस्तारण को संतोषजनक न मानते हुए वे संदर्भ को पुनर्जीवित करेंगे तथा ऐसे निस्तारण को C-श्रेणी प्राप्त होगी।

'असंतुष्ट फीडबैक को संतोषजनक में परिवर्तित करने के प्रस्ताव पर कार्यवाही' के बॉक्स में प्राप्त समस्त प्रस्तावों पर कार्यवाही करके इस बॉक्स को खाली किया जाना श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के लिए भी अनिवार्य होगा।

<u>(b)श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के स्तर से रैण्डम आधार पर संदर्भों के श्रेणीकरण हेतु अपेक्षित कार्यवाही-</u> श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी के मेन्यू विकल्प **'रैण्डम आधार पर स्वत: श्रेणीकरण हेतु संदर्भ'** में वे समस्त निस्तारित संदर्भ रहेंगे जिनमें से श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी को रैंडम आधार पर निस्तारण आख्या का परीक्षण कर श्रेणीकरण करना है। संदर्भ एवं उसकी निस्तारण आख्या का अध्ययन कर श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी उस निस्तारण आख्या को उत्कृष्ट(A), सामान्य(B) या खराब(C) श्रेणी प्रदान कर सकते हैं। C-श्रेणी प्राप्त होने पर वह संदर्भ पुनर्जीवित हो जायेंगे। सभी अधिकारियों द्वारा इस मेन्यू विकल्प में उपलब्ध संदर्भों में से न्यूनतम 40 संदर्भों का श्रेणीकरण प्रति माह किया जाना अनिवार्य होगा। यह भी सुनिश्चित किया जाय कि समस्त *प्रकार (मुख्यमंत्री अंतरित, ऑनलाइन, जिलाधिकारी/पुलिस अधीक्षक, तहसील दिवस आदि)* के सन्दर्भों में श्रेणीकरण की कार्यवाही सम्पादित हो।

किसी भी स्तर से संदर्भ के पुनर्जीवित होने या C-श्रेणी प्राप्त होने पर सम्बन्धित संदर्भ अनुमोदनकर्ता अधिकारी के 'प्राप्त किन्तु अनमार्क संदर्भ' के बाक्स में चले जाएंगे, जहां से उस पर अग्रेतर कार्यवाही की जा सकेगी। श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी द्वारा विकल्प II(a) एवं II(b) दोनों में C-श्रेणी प्रदान किये गये समस्त सन्दर्भ **'आख्या श्रेणी'** में भी परिवर्तित हो जाएंगे। श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी का आख्या श्रेणी का संदर्भ हो जाने के कारण इन संदर्भों के निस्तारण का अन्तिम अनुमोदन अब श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी द्वारा ही किया जाएगा। इससे श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी द्वारा यह भी सुनिश्चित किया जा सकेगा कि संदर्भ का निस्तारण वास्तव में गुणवत्तापूर्ण ढंग से हो गया है।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.nic.in

जनसुनवाई पोर्टल पर विभिन्न प्रकार के संदर्भों हेतु प्रचलित अनुमोदनकर्ता अधिकारी तथा असंतुष्टि फीडबैक पर अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा की गयी कार्यवाही के परीक्षण एवम् स्वत: श्रेणीकरण हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी कौन-कौन होंगे, यह **संलग्नक-1** में स्पष्ट किया गया है। उल्लेखनीय है कि एक ही अधिकारी कुछ सन्दर्भों हेतु अनुमोदनकर्ता अधिकारी तथा अन्य सन्दर्भों हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी हो सकते हैं| श्रेणीकरण का कार्य जिलाधिकारी, पुलिस अधीक्षक व अन्य जनपद स्तरीय अधिकारियों द्वारा अपने स्वयं के लॉगिन से किया जाएगा तथा शासन, विभागों व् अन्य कार्यालयों के कार्यालयाध्यक्षों द्वारा यह कार्य नोडल अधिकारी के लॉगिन का उपयोग करके स्वयं किया जायेगा। विभिन्न अधिकारियों द्वारा संदर्भों के निस्तारण में दिये गये दायित्वों के निष्पादन के आधार पर उनका मूल्यांकन निम्नानुसार किया जायेगा:-

1. अनुमोदनकर्ता अधिकारियों के रूप में किये गये निस्तारण की गुणवत्ता का मूल्यांकन इस तथ्य के आधार पर किया जायेगा कि उनके द्वारा निस्तारित संदर्भों में से जिन संदर्भों की ग्रेडिंग की गयी है, उनमें से कितने संदर्भों में C-श्रेणी प्राप्त हुई है। खराब गुणवत्ता का निस्तारण करने वाले अधिकारियों के विरूद्ध समय-समय पर यथोचित कार्यवाही की जाएगी।
2. श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारियों द्वारा प्रतिमाह न्यूनतम 40 संदर्भों का श्रेणीकरण न किया जाना तथा अनुमोदनकर्ता अधिकारी द्वारा असंतुष्ट फीडबैक को संतोषजनक में परिवर्तित किये जाने हेतु प्रस्तावित संदर्भों पर निक्षेपण/पुनर्जीवन की कार्यवाही 15 दिवस में न किये जाने को प्रतिकूल रूप में लिया जायेगा।

जिलाधिकारी व पुलिस अधीक्षक संदर्भों के संबंध में समीक्षा व कार्यवाही करने का यह दायित्व संबंधित जिलाधिकारी व पुलिस अधीक्षक का भी होगा।

कृपया उक्त आदेशों का अनुपालन कड़ाई से किया जाना सुनिश्चित करें।

संलग्नक-उपरोक्तानुसार।

भवदीय,

(राहुल भटनागर)
मुख्य सचिव।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.nic.in

संलग्नक-1

श्रेणीकरण हेतु अनुमोदन का स्तर एवं श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी

सन्दर्भ का प्रकार	अनुमोदन का स्तर	असंतुष्ट फीडबैक संदर्भों पर कार्यवाही हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी	रैंडम श्रेणीकरण हेतु अधिकृत श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी
तहसील दिवस सन्दर्भ	उपजिलाधिकारी	जिलाधिकारी	जिलाधिकारी, पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मंडलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बंधित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय
जिलाधिकारी/ पुलिस अधीक्षक सन्दर्भ / लोकवाणी सन्दर्भ	जिलाधिकारी/ पुलिस अधीक्षक	मंडलायुक्त/ पुलिस उप महानिरीक्षक	पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मंडलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बंधित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय
	अन्य अधीनस्थ अनुमोदनकर्ता अधिकारी	जिलाधिकारी/पुलिस अधीक्षक	जिलाधिकारी, पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मंडलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बंधित विभाग, मुख्यमंत्री कार्यालय
मुख्यमंत्री अंतरित सन्दर्भ/ ऑनलाइन सन्दर्भ / पी जी पोर्टल/सोशल मीडिया सन्दर्भ	शासन/ विभागाध्यक्ष/ जोनल/मंडलीय कार्यालय/ जिलाधिकारी व पुलिस अधीक्षक/ जनपद स्तरीय अन्य अधिकारी (केवल पी०जी०पोर्टल हेतु)	• अनुमोदनकर्ता अधिकारी को सन्दर्भ जिस immediate उच्च स्तर के माध्यम से प्राप्त हुआ है वह स्तर* • ऑनलाइन संदर्भों की स्थिति में यदि अनुमोदनकर्ता एवं शिकायतकर्ता के मध्य कोई अन्य स्तर नहीं है** तो ऐसी स्थिति में मुख्यमंत्री कार्यालय	• अनुमोदनकर्ता अधिकारी को जिन उच्च स्तरों के माध्यम से संदर्भ प्राप्त हुआ है वह समस्त स्तर • मुख्यमंत्री कार्यालय • पुलिस उप महानिरीक्षक, पुलिस महानिरीक्षक, मंडलायुक्त, विभागाध्यक्ष व शासन के सम्बंधित विभाग (स्वयं अनुमोदनकर्ता न होने तथा अनुमोदनकर्ता अधिकारी उच्च स्तर का न होने की स्थिति में)

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.nic.in

उदाहरण-1*यदि कोई शिकायतकर्ता अपना ऑनलाइन आवेदन शासन के समक्ष देता है, और वह संदर्भ अंतरित होकर विभागाध्यक्ष के माध्यम से जिलाधिकारी के पास निस्तारण हेतु पहुंचता है तथा जिलाधिकारी द्वारा उस संदर्भ का निस्तारण किया जाता है तो इस प्रकार के संदर्भ में शिकायतकर्ता से असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त होने पर जिलाधिकारी को यह अवसर होगा कि वह निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण अपने स्तर पर एक बार पुनः कर लें। यदि पुनः परीक्षण के उपरांत जिलाधिकारी द्वारा निस्तारण आख्या को संतोषजनक में प्रस्तावित किया जाता है, तो यह संदर्भ परीक्षण हेतु श्रेणीकर्ता उच्चाधिकारी अर्थात विभागाध्यक्ष को प्राप्त होगा।

उदाहरण-2**यदि कोई शिकायतकर्ता अपना ऑनलाइन आवेदन सीधे किसी जनपद स्तरीय अधिकारी यथा-जिलाधिकारी के समक्ष करता है और शिकायत का निस्तारण/ अनुमोदन जिलाधिकारी द्वारा किया जाता है, तो इस प्रकार के संदर्भ में शिकायतकर्ता से असंतुष्ट फीडबैक प्राप्त होने पर जिलाधिकारी को यह अवसर होगा कि वह निस्तारण की गुणवत्ता का परीक्षण अपने स्तर पर एक बार पुनः कर लें। यदि पुनः परीक्षण के उपरांत जिलाधिकारी द्वारा निस्तारण आख्या को संतोषजनक में प्रस्तावित किया जाता है, तो यह संदर्भ परीक्षण हेतु मुख्यमंत्री कार्यालय को प्राप्त होगा।

http://shasanadesh.up.nic.in

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अत: इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.nic.in से सत्यापित की जा सकती है ।